



Tilsynsrapport Gladsaxe Kommune

Rosenlund Plejeboliger

Uanmeldt tilsyn
Marts 2024

Indhold

Indhold.....	2
Forord.....	3
1. Oplysninger om plejeboligerne.....	4
2. Vurdering.....	5
2.1 Tilsynets vurderinger.....	5
2.2 Tilsynets anbefalinger.....	6
3. Datagrundlag.....	7
3.1 Status og udviklingsområder.....	7
3.2 Opfølgning fra foregående tilsyn.....	7
3.3 Personlig pleje og støtte.....	8
3.4 Praktisk støtte.....	9
3.5 Mad og måltider.....	10
3.6 Træning og aktiviteter.....	11
3.7 Kommunikation og adfærd.....	12
3.8 Observationsstudie.....	13
3.9 Organisatoriske rammer.....	15
3.10 Tværfagligt samarbejde.....	15
4. Tilsynets formål og metode.....	17
4.1 Formål.....	17
4.2 Metode.....	17
5. Vurderingsskema.....	18
Om BDO.....	19

Forord

Dette er afrapporteringen af et uanmeldt tilsyn, som BDO har foretaget.

Rapporten er opbygget således, at læseren på de første sider præsenteres for en række faktuelle oplysninger om tilsynsbesøget (herunder deltagere og tidspunkt) samt om den konkrete plejeboligenhed. Herefter følger tilsynets samlede vurderinger og anbefalinger.

Anden del af rapporten indeholder en kortfattet gengivelse af de data, som tilsynet har indsamlet ved hhv. interviews, observationer og observationsstudier. For hvert tema foretager tilsynskonsulenterne en vurdering ud fra den indsamlede data og øvrige indtryk. Disse vurderinger optræder som nævnt indledningsvist i rapporten.

Tilsynets form, indhold, metode og afvikling er afstemt med kommunen.

Sidst i rapporten findes kontaktoplysninger til BDO.

Med venlig hilsen



Birgitte Hoberg Sloth

Partner

Mobil: 28 10 56 80

Mail: bsq@bdo.dk

Partneransvarlig



Gitte Lee Anderskov

Senior Manager

Mobil: 60 34 27 89

Mail: gande@bdo.dk

Projektansvarlig

*Tilsynet er altid udtryk
for et øjebliksbillede og
skal derfor vurderes ud
fra dette.*



1. Oplysninger om plejeboliger

Oplysninger om Plejeboliger og tilsynet

Navn og adresse: Rosenlund Plejeboliger, Mørkhøjvej 336, 2860 Søborg

Leder: Jeanette Spangsberg

Antal boliger: 140 boliger

Dato for tilsynsbesøg: Den 11. marts 2024

Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:

- Interview med leder
- Interviews af tre beboere
- To observationsstudier af personlig pleje
- Gruppeinterview med fem medarbejdere (to social- og sundhedshjælpere, to social- og sundhedsassistenter og en ufaglært)

Yderligere havde tilsynet dialog med beboere og medarbejdere under rundgang på fællesarealerne.

Tilsynskonsulenter:

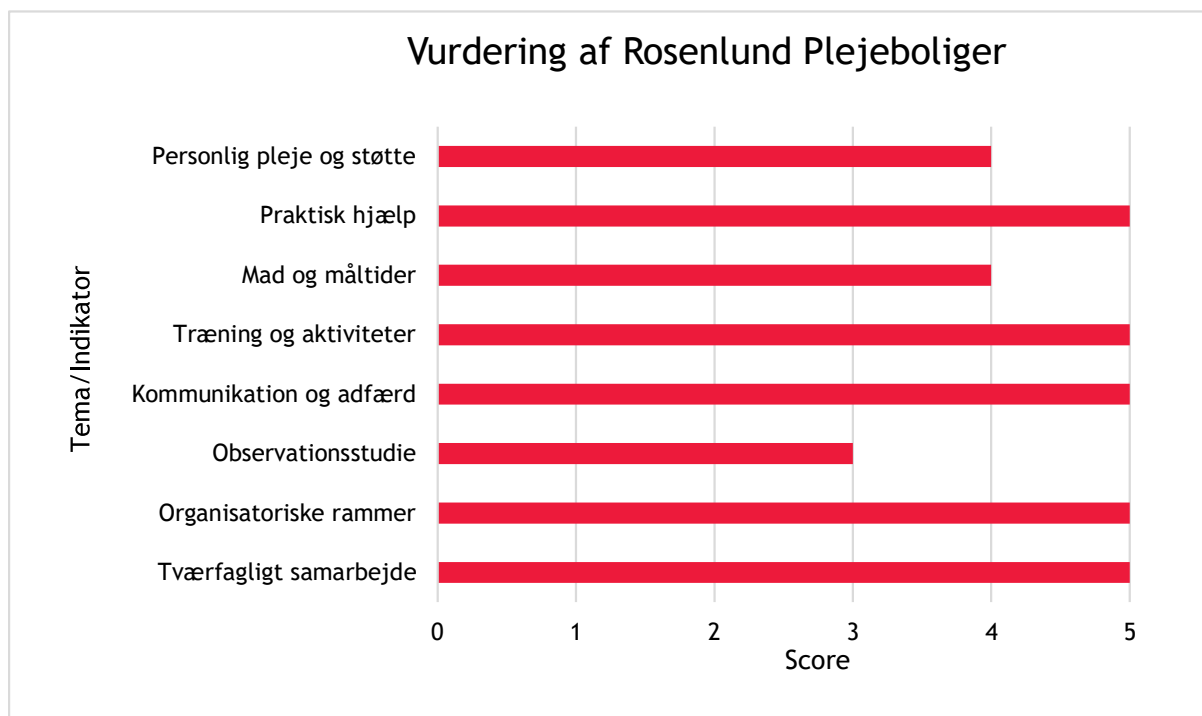
Louise Chandais, Manager og sygeplejerske

Gitte Lee Anderskov, Senior Manager og sygeplejerske

2. Vurdering

2.1 Tilsynets vurderinger

Tilsynet har vurderet hvert tema for sig, herunder ses et diagram over vurderingerne:



Personlig pleje og støtte

Det er tilsynets vurdering, at beboerne er soignerede, svarende til deres behov og livsstil. Beboerne oplever, at hjælpen svarer til deres behov, og de er tilfredse med kvaliteten af ydelserne. Beboerne oplever generelt at være trygge og at have indflydelse og selvbestemmelse på deres hverdag. Det er dog tilsynets vurdering, at en enkelt beboer italesætter oplevelsen af at modtage hjælp fra mange forskellige medarbejdere, som giver beboeren en mindre positiv oplevelse af hjælpen. Medarbejderne kan redegøre for arbejdsgange i forbindelse med plejen, herunder hvorledes hjælpen tager udgangspunkt i en individuel og rehabiliterende tilgang, hvor der er fokus på at danne relationer og skabe tryghed for beboerne.

Praktisk hjælp

Tilsynet vurderer, at fællesarealer og boliger fremstår rengjorte og ryddelige, og at beboerne udtrykker tilfredshed med kvaliteten af hjælpen. Derudover er det tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre for den praktiske hjælp og støtte, herunder de hygiejniske retningslinjer.

Mad og måltider

Det er tilsynets vurdering, at de observerede måltider foregår i overensstemmelse med principperne for "Det gode måltid". Beboerne er generelt tilfredse med madens kvalitet, variationen og anretningen, og de oplever inddragelse og medindflydelse på måltidet. Dog er der overvejende utilfredshed blandt beboerne med aftensmadens kvalitet. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne i høj grad kan redegøre for afvikling af "Det gode måltid", samt hvorledes der tages udgangspunkt i den rehabiliterende tilgang.

Træning og aktivitet

Tilsynet vurderer, at der er et bredt og varieret tilbud om aktiviteter, som har et rehabiliterende formål, og som bidrager til beboernes livskvalitet i hverdagen. Beboerne er tilfredse med udvalget af aktiviteter,

hvor de oplever, at deres til- og fravalg respekteres. Tilsynet vurderer, at medarbejderne har fokus på vedligehold af beboernes funktionsevne, og at de kan vurdere, hvilke beboere der kan profitere af de forskellige aktiviteter.

Kommunikation og adfærd

Tilsynet vurderer, at der er en god og rar stemning på Rosenlund, hvor medarbejdere og ledelse er imødekommende. Beboerne oplever en respektfuld og anerkendende kommunikation og adfærd fra medarbejderne, og at de udvises respekt for deres privatliv. Tilsynet vurderer, at medarbejderne på en fagligt reflekteret måde kan redegøre for, hvorledes der sikres en respektfuld kommunikation og adfærd.

Observationsstudier

Tilsynet vurderer, at medarbejderne ved begge observationsstudier udviser en imødekommende, rolig, respektfuld og individuel tilpasset kommunikation. Det vurderes desuden ved begge studier, at beboerne sikres selvbestemmelse og medinddragelse med rehabilitering i fokus. Det er tilsynets vurdering, at organiseringen af plejen generelt er veltilrettelagt uden unødige afbrydelser. Dertil vurderes det, at den faglige udførelse af den personlige pleje samt forflytninger udføres på korrekt vis. Dog er det tilsynets vurdering, at den faglige udførelse omhandlende uniformsetikette og overholdelse af de hygiejniske retningslinjer ikke i alle tilfælde er opfyldt. I det ene studie anvendes trekvart lange ærmer på uniformen. I det andet studie udføres der ikke håndhygiejne mellem handskeskift, og der forekommer enkelte tilfælde af manglende handskeskift samt håndtering af kontamineret vasketøj, som ikke lever op til retningslinjerne på området.

Organisatoriske rammer

Det er tilsynets vurdering, at organiseringen i meget høj grad understøtter det tværfaglige samarbejde, vidensdeling, relationsarbejdet og den daglige opfølgning på beboernes velbefindende. Det er tilsynets vurdering, at det nyere tiltag, med lokal forankring af sygeplejersker i de enkelte huse, vil kunne have en positiv indflydelse på den tidlige opsporing af problematikker hos beboerne.

Tværfagligt samarbejde

Tilsynet vurderer, at ledelsen sikrer gode rammer for et tilgængeligt tværfagligt samarbejde, der i høj grad understøtter medarbejderne og beboerne.

BDO's vurdering er foretaget på baggrund af analysen af det datamateriale, som er indsamlet under tilsynet gennem interviews, dokumentation, observationer og observationsstudier. Derudover foretages kontrol af medicinen. Data vurderes i relation til lovgivningen, kommunens kvalitetsstandarder og øvrige retningslinjer samt tilsynets faglige viden og erfaring.

2.2 Tilsynets anbefalinger

Tilsynet giver anledning til følgende anbefalinger:

1. Tilsynet anbefaler, at ledelsen retter en opmærksomhed på, at alle beboerne skal kunne opleve kontinuitet blandt medarbejderne.
2. Tilsynet anbefaler, at ledelsen i samarbejde med køkkenet fortsætter arbejdet med at øge aftensmadens kvalitet ved at kortlægge arbejdsgangene fra tilberedning til servering af måltidet i aftenvagten for at komme nærmere, hvor i processen der evt. kan udvikles eller optimeres.
3. Tilsynet anbefaler, at ledelsen iværksætter en målrettet indsats på hygiejneområdet, der skal sikre overholdelse af uniformsetiketten, rettidigt handskeskift i forhold til ren og uren procedure samt håndtering af snavset vasketøj. Dette kunne evt. udføres ved at øge intervallet af de eksisterende 'brush-up' hygiejnekurser for alle medarbejdere samt italesætte og støtte medarbejderne i, at det er positivt at huske hinanden på de hygiejniske principper.

3. Datagrundlag

3.1 Status og udviklingsområder

Data

Fra ledelsen deltager Rosenlunds leder samt fem daglige ledere, der repræsenterer hvert sit hus (Unikahuset, Tulipanhuset, Lærkehuset, Rosenstien 1-4 og Rosenstien 5-8).

Ledelsen fortæller om, at Rosenlund Plejeboliger er i opstartsfasen af en proces, hvor Rosenlund skal have en "Musik profil". Rosenlund Plejeboliger rummer mange forskellige beboere, spredt aldersmæssigt, med både psykiske, kognitive og somatiske udfordringer, så der derfor er et behov for et tema, der kan skabe et fællesskab på tværs i huset, som alle, beboere og medarbejdere, kan samles om. Musikken er allerede godt integreret ud i de enkelte huse i form af "Music-Mind", som er specialindrettede playlister til at skabe stemning og atmosfære til meningsfuldt samvær. Derudover er der ansat to musikterapeuter i huset, så musik er allerede en integreret del af hverdagen.

Ledelsen fortæller, at de har arbejdet med at nedbringe brugen af anti-psykotisk medicin hos beboere med demens. Dette er blandt andet gjort ved hjælp af pædagogiske handleplaner med fokus på relationsarbejdet og brugen af naturligt dagslys til at regulere døgnrytmen samt et tæt samarbejde med plejehjemslægen om den rette medicinering. Derudover fortæller ledelsen, at de har organiseret en systematik omkring opdateringer af journaler, så dokumentationen af beboernes pleje og behandling til enhver tid fremstår aktuel.

3.2 Opfølgning fra foregående tilsyn

Ledelsen

Interview med ledelsen

Ledelsen redegør for, hvorledes der er fulgt op på sidste års tilsyn, hvor anbefalingerne omhandlede; den oplevede ventetid på nødkald, rammerne for "Det gode måltid", individuel tilpasset kost, aktivitets- og træningstilbud, introduktion af vikarer, tilrettelæggelse af plejen, hygiejne i forbindelse med personlig pleje samt en fælles overordnet ramme for tilrettelæggelsen af beboernes pleje, omsorg, støtte og tilbud, så beboerne ikke oplever variation i kvalitet og omfang alt efter, hvor de bor.

Ledelsen fortæller, at det ikke er et generelt problem i hverdagen med ventetid på nødkald, men at de er meget opmærksomme på oplevelsen af ventetid hos den enkelte beboer. For at sikre en forventningsafstemning på dette område, er det besluttet at oplyse på Rosenlunds hjemmeside, at der kan være op til 20 minutters ventetid i nogle situationer. Hos de beboere, der har ressourcer til det, er der indført to-vejs system på nogle af kaldene, så der kan samtales med beboeren om, hvornår hjælpen er på vej.

Ledelsen fortæller, at der er arbejdet med stort fokus på at skabe rammerne for "Det gode måltid". Blandt andet er der indført værtsroller hos medarbejderne, så der altid er en medarbejder, der sidder ved bordet, og som er rammeskabende for ro og hyggelig samtale. Der tages hensyn til beboersammensætningen ved måltidet, så de bedste rammer for samtale og praktisk hjælp tilbydes. Det er italesat, at et måltid varer en time, og at musik anvendes aktivt for at lave et stemningsskift og give den rette atmosfære til måltidet. Derudover er det italesat, at det skal undgås, at medarbejderne ringer til hinanden i det tidsrum, hvor måltidet afvikles.

Ledelsen fortæller, at de arbejder med at tilbyde en individuelt tilpasset og tyggevenlig kost til beboerne, ved at frasortere menuer, der kan være svære at tygge. Derudover arbejdes der med kødretter i sovs, så kødet opleves mere tyggevenligt. Ledelsen oplyser desuden, at beboerne er med til at lave

menuplaner i samarbejde med aktivitetsmedarbejderne, og enkelte dage deltager nogle beboere også i tilberedningen af måltidet.

Ledelsen fortæller, at der er etableret en ny organisering omkring aktivitetsmedarbejderne. Tidligere var aktivitetsmedarbejderne en gruppe, der gik på tværs i huset, men nu er der én aktivitetsmedarbejder tilknyttet hvert enkelt hus. Det har skabt et tættere samarbejde med aktivitetsmedarbejderne, og det har øget kendskabet til beboerne og deres individuelle ønsker og behov for aktivitet. Ledelsen oplyser, at der tilbydes et bredt sortiment af aktiviteter, såsom gudstjeneste, bankospil, wellness oplevelser, musik, aktiv træning, kreativt værksted mm.

Ledelsen fortæller om et tiltag, der er rettet mod at introducere vikarer til den rette adfærd og kommunikation, når de arbejder på Rosenlund. Vikarerne får udleveret en informationsseddel ved vagtens start, hvoraf der fremgår praktiske oplysninger om huset samt forventninger til omgangstone og adfærd i relation til beboerne. Det er ledelsens oplevelse, at dette tiltag har haft god effekt.

Ledelsen fortæller, at det er italesat, at plejen og støtten skal kunne gennemføres uden unødige forstyrrelser. Der er blandt andet, i et af husene, indført en 'telefonpolitik', så der kun er én medarbejder, der kan ringes til, hvis man har brug for hjælp. Denne medarbejder har så lidt færre beboere at hjælpe den pågældende dag. Ledelsen oplyser, at der er et ønske om at ændre telefonernes ringetone til en mere blid og stille tone, men at dette desværre ikke kan lade sig gøre rent teknisk.

Ledelsen fortæller om tiltag, der skal skærpe medarbejdernes viden om de hygiejniske retningslinjer i forbindelse med personlig pleje. Der er indført 'Brush-up' kurser af to timers varighed ved ressourceperson, og alle nye medarbejdere får introduktion til de grundlæggende hygiejniske retningslinjer ved ansættelsens start. Derudover er der et samarbejde med en sundhedsfaglig konsulent på Rådhuset, der kan udføre 'mini-tilsyn' ved behov. For eksempel, hvis der er et hus, der har ekstraordinært mange urinvejsinfektioner, kan man undersøge dette nærmere, og videregive læring til resten af huset.

Ledelsen fortæller om tiltag, der skal sikre en fælles overordnet ramme for tilrettelæggelsen af beboernes pleje og støtte. Det sker blandt andet ved, at de fem daglige ledere har et tæt samarbejde omkring fordeling af kompetencer i hele huset samt dækning af vakante vagter. Hvis en medarbejder fra et 'somatisk hus', skal dække vagter i huset med beboere med demenssygdom, vil denne medarbejder komme i introduktion i den pågældende afdeling inden.

3.3 Personlig pleje og støtte

Data

Der er foretaget interviews af tre beboere fordelt på tre forskellige afdelinger.

Observation

Alle tre interviewede beboere fremstår velsoignerede og veltilpasse i forhold til egne ønsker og levevæner. Hvilket også gør sig gældende for beboerne på fællesarealerne.

Interview med beboere

Generelt oplever beboerne at modtage den pleje og støtte, der passer til deres ønsker og behov, dog er der en enkelt beboer, der fortæller om et ønske om et bad mere om ugen, men beboeren ved ikke, om dette kan imødekommes, da beboeren ikke har spurgt om det. Beboerne oplever generelt, at det er velkendte medarbejdere, der leverer hjælpen, og de føler sig trygge i hverdagen, f.eks. er der en beboer der udtaler; *"jeg ser de samme medarbejdere, og jeg kender dem, selv om jeg ikke kan huske, hvad de hedder - hvis jeg har brug for hjælp, så henter jeg dem bare derude, der er altid nogen"*. En enkelt beboer oplever dog skiftende medarbejdere og udtaler; *"jeg synes, at der kommer nye hele tiden - de skifter medarbejderne ud - jeg får hjælp til brusebad, og hjælpen er sådan set god nok, men*

jeg ville ønske, at det var de samme medarbejdere, der kom her". En tredje beboer oplyser, at have en fast hjælper, der støtter med gåture og indkøb i dagligdagen, og beboeren er vældig glad for dette. Alle beboerne oplever god kvalitet i hjælpen, og at de kan være deltagende og aktive i plejen i forhold til egne ressourcer.

Interview med medarbejdere

Medarbejderne fortæller, at de sikrer beboernes pleje og støtte ved at orientere sig i journalen i beboernes døgnrytmeplaner. Derudover tilpasser medarbejderne plejen individuelt ved dialog og kommunikation med beboeren på dagen, f.eks. hvis det ikke lige passer med et bad i dagtimerne, kan der aftales aften eller en anden dag. Hos beboere, uden et verbalt sprog, er medarbejderne opmærksomme på at aflæse udtryk og kropssprog. Medarbejderne fortæller, at de arbejder med Personcentreret Omsorg, og at alle medarbejdere kommer på et kursus i dette. Medarbejderne taler om trivsel hos beboerne, og at de skal være opmærksomme på at "fylde trivselskarret op". Medarbejderne fortæller, at de er opmærksomme på at danne gode relationer med beboerne, og at beboerne skal føle sig trygge. En medarbejder udtaler; *"Beboerne skal kunne være trygge ved, at de kan stole på, at vi hjælper dem, og at det er det samme personale, der hjælper - der er meget relationsarbejde - det handler jo om tillid"*. Medarbejderne beskriver, hvordan de er opmærksomme på at inddrage beboerne i opgaverne vedrørende personlig pleje. De nævner, at selv små ting, som selv at vende sig i sengen eller rede håret er vigtige for at bevare beboernes funktionsevne eller som en medarbejder udtaler; *"vi yder hjælp til selvhjælp"*. Derudover beskriver medarbejderne, at de dagligt ved triagemøderne, deler deres viden med hinanden, og drøfter de enkelte beboeres problemstillinger og opmærksomhedspunkter.

Tilsynets vurdering - 4

Tilsynet vurderer, at indikatorerne i høj grad er opfyldt.

Det er tilsynets vurdering, at beboerne er soignerede, svarende til deres behov og livsstil. Beboerne oplever, at hjælpen svarer til deres behov, og de er tilfredse med kvaliteten af ydelserne. Beboerne oplever generelt at være trygge og at have indflydelse og selvbestemmelse på deres hverdag. Det er dog tilsynets vurdering, at en enkelt beboer italesætter oplevelsen af at modtage hjælp fra mange forskellige medarbejdere, som giver beboeren en mindre positiv oplevelse af hjælpen. Medarbejderne kan redegøre for arbejds gange i forbindelse med plejen, herunder hvorledes hjælpen tager udgangspunkt i en individuel og rehabiliterende tilgang, hvor der er fokus på at danne relationer og at skabe tryghed for beboerne.

3.4 Praktisk støtte

Data

Observation

Fællesarealerne fremstår ryddelige, rene og med mange, flotte grønne planter. Boligerne fremstår rene og ryddelige, svarende til beboernes ønsker og vaner. Dertil ses hjælpemidlerne rengjorte.

Interview med beboere

Alle beboerne oplever, at hjælpen til rengøring passer til deres ønsker og behov. To af beboerne kan deltage ved nogle af opgaverne, og den sidste beboer har ikke ressourcer til at deltage i opgaven.

Interview med medarbejdere

Medarbejderne oplyser, at der er fast rengøringspersonale, der yder rengøring hver 14. dag i boligerne. Medarbejderne fortæller, at de sørger for at supplere den daglige rengøring, som f.eks. ekstra rengøring af toiletet eller spild på gulvet. Medarbejderne fortæller, at de beboere, der ønsker det, og som har ressourcer til det, selv håndterer mindre praktiske opgaver, såsom at vande blomster eller at folde karlude. Medarbejderne fortæller om overholdelse af de daglige hygiejniske retningslinjer, og at de ifører sig engangsforklæde og handsker ved den personlige pleje, og de nævner også, at der ved særlig smitterisiko bruges ekstra værnemidler. Medarbejderne bruger deres private tøj som uniform, da det

bidrager til en hjemlig atmosfære, men de fortæller, at de er instruerede i, hvordan tøjet skal vaskes og skiftes dagligt.

Tilsynets vurdering - 5

Tilsynet vurderer, at indikatorerne i meget høj grad er opfyldt.

Tilsynet vurderer, at fællesarealer og boliger fremstår rengjorte og ryddelige, og at beboerne udtrykker tilfredshed med kvaliteten af hjælpen. Derudover er det tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre for den praktiske hjælp og støtte, herunder de hygiejniske retningslinjer.

3.5 Mad og måltider

Data

Observation

Tilsynet observerer afvikling af morgenmåltidet i flere huse. I et hus hænger der fødselsdagsflag og balloner, idet en beboer har fødselsdag. I spisestuerne ses påskeliljer på bordene og dækkeservietter. Derudover er der kaffekander, brødkurve, ost, smør og syltetøj, som beboerne selv kan forsyne sig med. Flere af beboerne sidder ved bordene og spiser individuelt tilberedt morgenmad. Stemningen er rolig med en hyggelig atmosfære, og en medarbejder fører en stille samtale med enkelte beboere om aktuelle samfundsemner.

Senere på tilsynsdagen observeres der frokostmåltider i flere huse. Her ses det i et hus, hvorledes en medarbejder forbereder smørrebrød på individuelle tallerkener, bl.a. med blødt brød, blødt pålæg og fjernede skorper. Der anrettes også et fad til enkelte beboere, der selv kan anrette sit smørrebrød ved bordet. En beboer opholder sig i køkkenet, som er åbent til spisestuen, og beboeren samtaler med medarbejderen omkring tilberedningen af maden, og får tilbudt en smagsprøve af en ny spegepølse, som beboeren godkender. I flere huse afspilles der stemningsfuld musik i spisestuerne, og medarbejderne sidder ved bordene og faciliterer hyggelig samtale samt yder praktisk hjælp til enkelte beboere.

Interview med beboere

Beboerne er generelt tilfredse med madens kvalitet, variation og anretning i forbindelse med morgen- og middagsmåltidet, men to ud af tre adspurgte beboere nævner, at aftenmaden oftest serveres halvkold, og at den kan være kedelig og mangle smag. En anden beboer, som tilsynet spontant taler med på gangen, fortæller, at aftenmaden ikke lever op til beboerens forventninger. Disse udtalelser fra beboerne er forelagt ledelsen, og ledelsen kan fortælle, at de er bekendte med problematikken vedrørende, at maden kan være blevet kold fra tilberedning til servering. Derfor er der en proces med afprøvning af varmeskabe og låg til maden. Derudover arbejdes der med evalueringsskemaer på måltidet, så der hurtigere kan justeres på problematikkerne.

Beboerne fortæller, at de oplever en god og hyggelig stemning ved måltidet i fællesspisestuen, og fortæller, at de sætter pris på at samtale med andre beboere og medarbejderne. En enkelt beboer ønsker at spise alle måltider i egen bolig, men beboeren er aktivt deltagende ved selv at hente morgenbakken og ved at levere den tilbage til køkkenet igen.

Interview med medarbejdere

Medarbejderne fortæller, at der er arbejdet på at sikre "Det gode måltid". Medarbejderne nævner, at ro ved måltidet er vigtigt, og derfor er der defineret forskellige roller til medarbejderne. Der er en medarbejder, der er vært, og som sørger for at sidde med ved bordet, og andre medarbejdere serverer maden, og hjælper med de praktiske opgaver. Medarbejderne fortæller, at de bruger musik til at skabe en god stemning, og de er opmærksomme på, at telefoner ikke forstyrrer for meget. Medarbejderne fortæller om de rehabiliterende tiltag, der er implementerede i måltidet, f.eks. fadserving, nogle beboere smører og anretter selv, og beboere, der selvstændigt kan spise, placeres foran de beboere, der kan drage nytte af at spejle sig i dette. Medarbejderne fortæller, at de prøver at tilpasse og variere maden efter individuelle ønsker, det kan f.eks. være at tilføje ekstra krydderi eller andet tilbehør til maden.

Medarbejderne fortæller, at der er en del af beboerne, der hjælper med de praktiske opgaver i forbindelse med måltidet, som f.eks. borddækning, anretning og at bære opvasken ud. En medarbejder nævner en specifik beboer, der holder af at vaske op i hånden efter fællesmåltidet, og at dette er meningskabende arbejde for beboeren. Nogle af beboerne bidrager til at lave noget af maden i samarbejde med en medarbejder, det kan f.eks. være at sylte rødbeder eller at skære løg.

Tilsynets vurdering - 4

Tilsynet vurderer, at indikatorerne i høj grad er opfyldt.

Det er tilsynets vurdering, at de observerede måltider foregår i overensstemmelse med principperne for "Det gode måltid". Beboerne er generelt tilfredse med madens kvalitet, variation og anretning, og de oplever inddragelse og medindflydelse på måltidet. Dog er der overvejende utilfredshed blandt beboerne af aftenmadens kvalitet. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne i høj grad kan redegøre for afvikling af "Det gode måltid", samt hvorledes der tages udgangspunkt i den rehabiliterende tilgang.

3.6 Aktiviteter og vedligeholdende træning

Data

Observation

Der ses flere rum, der indbyder til aktivitet, bl.a. et træningsrum med fitnessudstyr, rum med kreative remedier og forsamlingsrum til større arrangementer. Flere af beboerne ses aktive, og de bevæger sig omkring i huset. Nogle af beboerne sidder på opholdsstole langs gangene eller i de mindre hyggelokke rundt omkring.

I et hus observeres en aktivitetsmedarbejder siddende sammen med fire af beboerne, der planlægger indholdet af ugens aktiviteter. Beboerne har bestemt, at de skal bage et madbrød med oliven i til ugens madlavningsdag. Der ligger en brødbog på bordet, som der hentes inspiration fra. En beboer bladrer i en bog med strikkeopskrifter, og der samtales om, hvilken drink der skal serveres til torsdagsdrink. Beboerne vil gerne have, at det skal være et glas rødvin, idet beboerne skal lave pizza sammen den dag. I huset, hvor beboere med demenssygdom bor, er der kreativt værksted med papmache, hvor der er en livlig deltagelse fra flere af beboerne. På opslagstavlerne i de enkelte huse ses aktivitetsplaner, der beskriver ugens aktiviteter flere gange dagligt samt om aftenen. Aktiviteterne er bl.a. kreativ gruppe, madlavning, kaffe og kage, ugens drink, banko, besøgshund og biograf.

De fysiske rammer i huset for beboere med demens ses hensigtsmæssigt indrettede i forhold til at skabe tryghed for beboerne, idet boligerne ligger ud til en fælles stue, som kun rummer seks til syv beboere. Derudover er der mindre opholdssteder på gangene med stole og bænke, der indbyder til hvile eller samtale.

Interview med beboere

Alle beboerne fortæller, at de er bekendt med det brede udvalg af forskellige aktiviteter i huset. En enkelt beboer ønsker ikke at være social, og beboeren tager selv initiativ til at lave fysiske øvelser i egen bolig hver dag. De andre beboere fortæller, at de deltager ved banko, musikarrangementer og gymnastik. En af beboerne er særligt glad for besøgshundene.

Interview med medarbejdere

Medarbejderne fortæller, at de sikrer vedligeholdelse af beboernes funktionsniveau ved blandt andet et tæt samarbejde med fysio- og ergoterapeuterne, som hjælper med de rette hjælpemidler til beboerne og evt. genoptræningsplaner. Derudover beskriver medarbejderne, at huset har et bredt udvalg af aktiviteter, som kan imødekomme beboernes ønsker. Der er f.eks. gymnastik, dans, gåture, busture, banko, kreative værksteder, neglepleje, wellness og musik og sang med musikterapeuterne. Medarbejderne nævner, at alle husene har fået deres egen aktivitetsmedarbejder, og at dette har medført en stor fordel, at de nu er forankret lokalt. Det styrker relationerne og kendskabet til, hvilke aktiviteter de forskellige beboere kan profitere af. En af medarbejderne nævner, at et tændt fjernsyn, der bare

kører i baggrunden, ikke længere finder sted, for nu skal det være et aktivt tilvalg at se en udsendelse sammen. En anden medarbejder fortæller om en tidligere tur til Den Blå Planet, som var en stor succes for beboerne og medarbejderne. Medarbejderen udtaler; *"vi lærer nogle helt andre ting om vores beboere, når vi er sammen ude af huset"*. Medarbejderne fortæller derudover om udendørsarealerne, som er ved at få anlagt et stisystem til gåture og et drivhus, som skal bygges.

Tilsynets vurdering - 5

Tilsynet vurderer, at indikatorerne i meget høj grad er opfyldt.

Tilsynet vurderer, at der er et bredt og varieret tilbud om aktiviteter, som har et rehabiliterende formål, og som bidrager til beboernes livskvalitet i hverdagen. Beboerne er tilfredse med udvalget af aktiviteter, hvor de oplever, at deres til- og fravalg respekteres. Tilsynet vurderer, at medarbejderne har fokus på vedligehold af beboernes funktionsevne, og de kan vurdere, hvilke beboere der kan profitere af de forskellige aktiviteter.

3.7 Kommunikation og adfærd

Data

Observation

Tilsynet observerer en respektfuld kommunikation imellem beboerne og medarbejderne på fællesarealerne samt ved den nære dialog i forbindelse med pleje og støtte til de enkelte beboere. Derudover observerer tilsynet en samtale, hvor der anvendes humor og smil mellem en medarbejder og en beboer, der nogle dage forinden har haft en tur ud af huset, som beboeren udviste stor glæde ved.

Interview med beboere

Alle beboerne oplever en god stemning i huset, og de oplever, at omgangstonen er rar og respektfuld. En af beboerne fortæller; *"de er søde og rare alle sammen - de kan godt pjatte med mig og sige vittigheder - nogle gange griner jeg af dem"*. En anden beboer fortæller; *selvfølgelig kan man mærke, når de har lidt travlt og sådan noget, men det kan man jo alle steder - de respekterer mig, og det er både dag, aften og nat"*.

Interview med medarbejdere

Medarbejderne fortæller, at de er bevidste om deres kommunikation og adfærd over for beboerne, ved at tilpasse kropssprog, toneleje, sætningslængde og humor. Medarbejderne nævner også, at helt almindelig hverdags snak også er vigtig for at etablere ligeværdighed. For eksempel er medarbejderne opmærksomme på at samtale om emner ude i samfundet, som f.eks. oplevelser fra ferier eller politiske emner.

Tilsynets vurdering - 5

Tilsynet vurderer, at indikatorerne i meget høj grad er opfyldt.

Tilsynet vurderer, at der er en god og rar stemning på Rosenlund, hvor medarbejdere og ledelse er imødekommende. Beboerne oplever en respektfuld og anerkendende kommunikation og adfærd fra medarbejderne, og at der udvises respekt for deres privatliv. Tilsynet vurderer, at medarbejderne på en fagligt reflekteret måde kan redegøre for, hvorledes der sikres en respektfuld kommunikation og adfærd.

3.8 Observationsstudier

Data

Kommunikation

Observationsstudie I - udførelse af hjælp til personlig pleje ved en medarbejder:

Medarbejderen går ind i boligen, og præsenterer sig ved fornavn, og hilser godmorgen til den let sovende beboer. Beboeren er svækket med et stærkt nedsat funktionsniveau. Medarbejderen berører blidt beboerens skulder, og søger for øjenkontakt med beboeren. Medarbejderen registrerer straks, at beboeren har svært ved at tale, grundet tørhed i munden, og medarbejderen tilbyder derfor at give væske og mundpleje med det samme, så beboeren kan bruge sin stemme. Medarbejderen benytter en venlig og respektfuld tone, og udviser en rolig adfærd, og informerer under hele plejeforløbet om, hvilke plejopgaver der skal udføres. Når beboeren er mere vågen, under påklædningsituationen, samtaler medarbejderen med beboeren om planer for den aktuelle dag med besøg fra pårørende.

Observationsstudie II - udførelse af hjælp til personlig pleje ved to medarbejdere:

Medarbejderne går ind i boligen. Døren ud til gangen står åben, og den ene medarbejder lukker den. Medarbejderne har tidligere været inde hos beboeren for at give medicin og sonde, så der er hilst godmorgen tidligere på morgenen. Beboeren har intet verbalt sprog, og har stærkt nedsat fysisk funktionsniveau. Medarbejderne kender beboeren godt, og de fortæller undervejs i plejeforløbet, hvad der skal ske, f.eks. at dynen tages af, at beboeren kommer om på siden, at beboeren bliver tørret på ryggen, og til sidst italesættes det, at plejesituationen er ved at være færdig. Medarbejderne er undervejs opmærksomme på beboerens ansigtsmimik. Beboeren ser afslappet ud i ansigtet, og lukker i perioder øjnene. Medarbejderne fortæller, at beboeren får en del medicin, som har en sløvende virkning på beboeren.

Selvbestemmelse og medindflydelse

Observationsstudie I - udførelse af hjælp til personlig pleje ved en medarbejder:

Medarbejderen fortæller løbende beboeren om de handlinger, der udføres, for at inddrage beboeren og medarbejderen sikrer sig beboerens accept, inden en handling påbegyndes, bl.a. observerer tilsynet, at beboeren siger ja, og viser sin accept ved at deltage i handlingen efter evne. Der spørges bl.a. ind til valg af tøj, deodorant og beboerens velbefindende undervejs, da beboeren er i en stærkt svækket tilstand. Medarbejderen spørger også ind til at fjerne nogle lange ansigtshår med pincet, da medarbejderen ved, at det er et ønske fra beboerens side, og at det er vigtigt for beboerens værdighed og velbefindende.

Observationsstudie II - udførelse af hjælp til personlig pleje ved to medarbejdere:

Medarbejderen tempererer vandet i bruseren, og fortæller beboeren, at der til at starte med kommer vand på beboerens ben, så beboeren lige kan mærke temperaturen. Medarbejderen ser opmærksomt på beboeren, som ikke viser tegn på ubehag. Medarbejderen begynder forsigtigt at bruse på beboerens overkrop. Da beboeren skal have vasket hår, lukker beboeren sine øjne på medarbejderens opfordring.

Rehabilitering

Observationsstudie I - udførelse af hjælp til personlig pleje ved en medarbejder:

Beboeren har kun få ressourcer, og medarbejderen inddrager beboeren på relevant vis. Medarbejderen støtter beboeren til at vende sig om på siden i forbindelse med nedre hygiejne samt at strække benene i sengen i forbindelse med vask.

Observationsstudie II - udførelse af hjælp til personlig pleje ved to medarbejdere:

Beboeren har ingen fysiske ressourcer og kan ikke deltage.

Organisering af arbejdet

Observationsstudie I - udførelse af hjælp til personlig pleje ved en medarbejder:

Medarbejderen forbereder plejen ved at gøre alle remedier klar på et plejebord. Der er handsker, håndsprit, vaskefad, klude, håndklæder og bleer til rådighed. Derudover er der en skraldespand inden for rækkevidde. Plejen udføres i en hensigtsmæssig rækkefølge, som er tilpasset beboerens ressourcer og behov. Plejeforløbet afbrydes en enkelt gang, grundet at der ikke er en barrierecreme i boligen. Medarbejderen forlader boligen i fem minutter for at hente denne. Beboeren venter tålmodigt under den varme dyne, og virker ikke påvirket af ventetiden.

Observationsstudie II - udførelse af hjælp til personlig pleje ved to medarbejdere:

Medarbejderne arbejder rutinerede. Den ene medarbejder gør indledningsvist vaskefad og håndklæder klar. Badestolen stilles hensigtsmæssigt i forhold til liften. Medarbejderne ifører sig engangsforklæde og handsker. Lejringsmaterialer og dyne lægges samlet på en stol. Der udføres nedre pleje i sengen, derefter liftes beboeren til badestol, og køres ud på badeværelset for at få et bad. Den ene medarbejder giver bad, imens den anden medarbejder skifter sengetøj, og gør sengen klar med tørre håndklæder. Beboeren liftes tilbage til sengen for at blive tørret og at få tøj på. I løbet af plejeforløbet går medarbejderne til og fra sengen for at skifte handsker eller hente remedier, som f.eks. liftsejl og tøj. Beboeren ser dog ikke ud til at være generet af de mindre pauser indimellem.

Faglig udførelse

Observationsstudie I - udførelse af hjælp til personlig pleje ved en medarbejder:

Indledningsvist sikrer medarbejderen at iføre sig engangsforklæde og handsker, dog bemærker tilsynet, at medarbejderen er iført en trøje med trekvartlange ærmer. Medarbejderen udviser faglig opmærksomhed på beboeren, idet der udføres grundig mundpleje, og der rettes forsigtigt på de kontraherede arme og ben, så beboeren opnår en mere behagelig position, og til slut smøres der forsigtigt creme på den tørre hud. Medarbejderen udviser respekt for beboerens blufærdighed ved at afdække intimområdet i forbindelse med nedre hygiejne. Der udføres nænsom vask af øvre krop, både under armene, brystkassen og ryggen. Der udføres rettidigt handskeskift imellem ren og uren procedure med desinfektion af hænderne. Medarbejderen har en særlig opmærksomhed på huden i intimområdet samt på hæle og fødder, da beboeren er i risiko for tryksår. Efter endt pleje gives beboeren trykaflastende skumstøvle på fødderne.

Observationsstudie II - udførelse af hjælp til personlig pleje ved to medarbejdere:

Den ene medarbejder udfører den nedre personlige pleje, inklusive kateterpleje, på korrekt vis fra ren til urent. Medarbejderen er forsigtig omkring et udsat hudområde, hvor beboeren er rød. Der smøres med barrierecreme.

Under badet bliver beboeren grundigt vasket med sæbe, og medarbejderen sørger for, at sæben bliver skyllet grundigt af. Efter badet sørges der for, at beboeren bliver tørret grundigt, og beboeren får hudlotion på. Beboerens tæer tørres ligeledes grundigt, inden der gives strømper på. Under plejen anvendes sengens og hjælpermidlernes funktioner hensigtsmæssigt, og alle forflytninger foregår kontrolleret og roligt i et rutineret samarbejde mellem de to medarbejdere. Beboerens intimområder dækkes til, så beboeren ikke på noget tidspunkt er blottet.

Medarbejderne udfører ikke håndhygiejne mellem handskeskift, og den ene medarbejder skifter ikke handsker mellem påføring af hudlotion og kateterskyl. Engangsforklæde aftages ikke efter, at medarbejderen har udført nedre personlig pleje, og inden medarbejderen håndterer rent sengetøj.

Urent tøj, linned og håndklæder lægges på gulvet i boligen og på badeværelset, og håndteres således ikke korrekt, jf. retningslinjerne på området.

Tilsynets vurdering - 3

Tilsynet vurderer, at indikatorerne i middel grad er opfyldt.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne ved begge observationsstudier udviser en imødekommende, rolig, respektfuld og individuel tilpasset kommunikation. Det vurderes desuden ved begge studier, at beboeren sikres selvbestemmelse og medinddragelse med rehabilitering i fokus. Det er tilsynets vurdering, at organiseringen af plejen generelt er veltilrettelagt uden unødige afbrydelser. Dertil vurderes det, at

den faglige udførelse af den personlige pleje samt forflytninger udføres på korrekt vis. Dog er det tilsynets vurdering, at den faglige udførelse, omhandlende uniformsetikette og overholdelse af de hygiejniske retningslinjer, ikke i alle tilfælde er opfyldt. I det ene studie anvendes trekvartlange ærmer på uniformen. I det andet studie udføres der ikke håndhygiejne mellem handskeskift, og der forekommer enkelte tilfælde af manglende handskeskift samt håndtering af kontamineret vasketøj, som ikke lever op til retningslinjerne på området.

3.9 Organisatoriske rammer

Data:

Interview med ledelsen

Ledelsen oplyser, at Rosenlund er inddelt i fem afdelinger, som kaldes huse, hvoraf et hus er målrettet beboere med psykiatriske diagnoser, to huse er målrettede beboere med demenssygdom og to huse er beregnet til beboere med somatisk sygdom. Der er forskellige faggrupper og ressourcepersoner, der arbejder på tværs af huset i form af sygeplejersker, farmakonom, demenskoordinator, ergoterapeuter, musikterapeuter og fysioterapeuter samt medarbejdere, der er medlem af grupper inden for medicin-håndtering, voldsforebyggelse og palliation. Ledelsen oplyser, at der lige nu er en ny organisering i gang af sygeplejerskerne, så der fremadrettet vil være en fast sygeplejerske tilknyttet hvert hus, frem for at gruppen er tværgående i hele huset. Ledelsen forventer, at dette tiltag vil skabe bedre relationer og kendskab til beboerne, så der bedre kan målrettes forebyggende sygepleje.

Derudover oplyser ledelsen, at der er et fælles fokus og ansvar på at løse vakante vagter, bl.a. ved at de fem daglige ledere samarbejder om planlægningen, og de udveksler medarbejdere internt med de rette kompetencer for at dække vagterne på bedst mulig vis.

Interview med medarbejdere

Medarbejderne fortæller om deres koordinerende møde, der afholdes om morgenen, hvor der blandt andet er fokus på dagens aktiviteter, og hvilken medarbejder der kan deltage sammen med beboerne. Derudover er der daglige triagemøder sammen med sygeplejerske og terapeuter, hvor de gennemgår beboernes observationer i journalen samt dagens observationer fra plejesituationerne. En af medarbejderne nævner, at de i deres hus har fået en fast tilknyttet sygeplejerske, og at det har givet en positiv forandring med hensyn til tidlig opsporing af problematikker hos beboerne.

Medarbejderne fortæller, at de anvender VAR-portalens til at få viden om de praktiske sygeplejeprocedurer, og de kan redegøre for, hvor de finder arbejdsgange og instrukser for udførelse af deres arbejde.

Tilsynets vurdering - 5

Tilsynet vurderer, at indikatorerne i meget høj grad er opfyldt.

Det er tilsynets vurdering, at organiseringen i meget høj grad understøtter det tværfaglige samarbejde, vidensdeling, relationsarbejdet og den daglige opfølgning på beboernes velbefindende. Det er tilsynets vurdering, at det nyere tiltag, med lokal forankring af sygeplejersker i de enkelte huse, vil have en positiv indflydelse på den tidlige opsporing af problematikker hos beboerne.

3.10 Tværfagligt samarbejde

Interview med ledelsen:

Ledelsen fortæller om et velfungerende tværfagligt samarbejde internt i hele huset, og dette er også gældende for de eksterne samarbejdspartnere, såsom de praktiserende læger og konsulenter i kommunen. Ledelsen fortæller, at det særligt er på de daglige triagemøder, at det tværfaglige samarbejde er synligt, og at udviklingssygeplejersken har indført en ensartet metode til triage, så det sikres, at alle beboerne er triagerede på lige vilkår.

Ledelsen oplyser, at der er planer om at opstarte en tværfaglig konference i nærmeste fremtid, hvor der skal være fokus på relevante emner til læring for alle medarbejderne. Derudover er der indført faste beboerkonferencer i det ene hus, hvor det er planen, at det skal indføres i de andre huse i fremtiden.

Interview med medarbejdere

Medarbejderne fortæller om det tværfaglige samarbejde med fysio- og ergoterapeuter, aktivitetsmedarbejdere, musikterapeuter, farmakonom, sygeplejersker samt plejehjæmlægerne. Medarbejderne fortæller, at det er rart, at sygeplejerskerne er synlige i huset, og at det skaber tryghed for medarbejderne, at de altid kan få fat i en sygeplejerske, hvis der er behov for det. Derudover er de tværfaglige medarbejdere til stede ved det daglige triagemøder, så det er nemt at drøfte en beboers problemstilling fra flere faglige vinkler, f.eks. drøftelse af pædagogisk tilgang eller behov for et nyt hjælpemiddel. Medarbejderne fra huset med beboere, der har demenssygdom, fortæller, at de afholder beboerkonference hver 4. uge.

Tilsynets vurdering - 5

Tilsynet vurderer, at indikatorerne i meget høj grad er opfyldt.

Tilsynet vurderer, at ledelsen sikrer gode rammer for et tilgængeligt tværfagligt samarbejde, der i høj grad understøtter medarbejderne og beboerne.

4. Tilsynets formål og metode

4.1 Formål

I henhold til Retssikkerhedslovens § 16 og Servicelovens § 151 er kommunalbestyrelsen forpligtet til at føre tilsyn med, hvordan de kommunale opgaver løses, herunder at sikre kommunalbestyrelse, brugere og pårørende indsigt i den pædagogik, omsorg og trivsel, der leveres på det enkelte tilbud.

Jf. lovgivningen er formålet med tilsynet:

- At påse at beboerne får den hjælp, de har ret til efter loven og efter de beslutninger, som kommunalbestyrelsen har truffet.
- At hjælpen er tilrettelagt og bliver udført på en faglig og forsvarlig måde.
- At forebygge ved at gribe korrigerende ind før mindre problemer udvikler sig til alvorligere problemer.

Tilsynene skal dermed bidrage til at sikre kvaliteten i tilbuddene, herunder at der er overensstemmelse mellem gældende lovgivning, plejecentrets referenceramme og den pleje- og omsorgsmæssige praksis.

BDO's tilsyn er tilrettelagt med udgangspunkt i ovenstående lovgivning og retningslinjer på området, og omfatter tilsynet med de organisatoriske, personale- og pleje- og omsorgsmæssige forhold på det enkelte plejecenter. Tilsynet sætter fokus på hverdagslivet for borgere og hvordan hjælpen efter deres opfattelse fungerer.

Med udgangspunkt i omfattende erfaringer med at føre tilsyn på hhv. ældreområdet og det socialfaglige område har BDO udviklet koncepter for tilsynsområderne, som gør det muligt at lade kontrol og læring gå op i en højere enhed. BDO lægger vægt på, at den dokumentation, der indhentes i forbindelse med tilsynene, er anvendelig i det fremadrettede arbejde med kvalitets- og kompetenceudviklingen.

Det økonomiske tilsyn dvs. tilsynet med forbrug, budget, kapacitetstilpasninger etc. indgår efter aftale med kommunen ikke i BDO's tilsyn.

4.2 Metode

BDO's tilsynskoncept kombinerer en række forskellige metoder til indsamling af viden, som alle tager afsæt i den anerkendende metode og en konstruktiv tilgang.

Den anerkendende og værdsættende tilgang handler om at fokusere på og lade sig inspirere af dét, der virker på det enkelte tilbud. Dette indebærer, at man i fællesskab søger at identificere tilbuddets ressourcer, styrker og gode erfaringer. Metoden er særlig velegnet til det fremadrettede arbejde med henblik på at få overensstemmelse mellem borgernes ønsker og forventninger og medarbejdernes og ledelsens muligheder og rammer.

Den anerkendende tilgang kan ses som det ene ben i tilsynskoncepterne, mens det andet ben er strukturet og stringent metodeanvendelse. Alle former for dataindsamling, som benyttes i tilsynet, har udgangspunkt i gennemarbejdede og afprøvede skabeloner.

De anvendte metoder er henholdsvis kvalitative interviews, observationer, observationsstudier samt gennemgang af dokumentation. Samlet set giver de forskellige metodiske tilgange en dybdegående viden om og dermed belæg for at vurdere kvaliteten og sammenhængen i de ydelser, som borgerne modtager. Under tilsynet vil der ligeledes blive foretaget kontrol af medicinen.

Tilsynet giver et øjebliksbillede baseret på dialog, udsagn, observationer og gennemgang af dokumentation samt det foreliggende baggrundsmateriale. Tilsynet er derfor ikke nogen garanti for, at alle forhold på tilbuddet til enhver tid lever op til de lovgivningsmæssige krav og kommunalbestyrelsens forventninger.

5. Vurderingsskema

I tilsynene i Gladsaxe Kommune anvender BDO følgende bedømmelsesskala:

Vurdering	Vurderingsgrundlag
Score: 5	<p>Indikatorerne er i meget høj grad opfyldt</p> <ul style="list-style-type: none"> • Der er ingen eller få mindre væsentlige mangler i opfyldelsen • Indikatorerne er opfyldt i forhold til alle borgere med ingen eller få mindre væsentlige mangler • Tilsynet har ingen anbefalinger • Der kan forekomme enkelte udviklingspunkter, som drøftes ved tilbagemeldingen og noteres som bemærkning i rapporten.
Score: 4	<p>Indikatorerne er i høj grad opfyldt</p> <ul style="list-style-type: none"> • Der er få mangler i opfyldelsen, som vil kunne afhjælpes ved en mindre indsats • Indikatorerne er opfyldt i forhold til størstedelen af borgerne • Størstedelen af indikatorerne i temaet er opfyldt • Tilsynet har en eller flere anbefalinger.
Score: 3	<p>Indikatorerne er i middel grad opfyldt</p> <ul style="list-style-type: none"> • Der er en del mangler i opfyldelsen, som vil kunne afhjælpes ved en målrettet indsats • Indikatorerne er opfyldt i forhold til en del af borgerne • En del elementer i indikatorerne i temaet er opfyldt • Tilsynet har en eller flere anbefalinger.
Score: 2	<p>Indikatorerne er i lav grad opfyldt</p> <ul style="list-style-type: none"> • Der er flere og/eller væsentlige mangler i opfyldelsen med betydning for borgernes sikkerhed eller autonomi, som vil kræve en betydelig og målrettet indsats for at kunne afhjælpes • Indikatorerne er opfyldt i forhold til få af borgerne • Få elementer i indikatorerne er opfyldt • Tilsynet har en eller flere anbefalinger. <p>Det samlede tilsynsresultat kan følges op af kontakt til forvaltningen.</p>
Score: 1	<p>Indikatorerne er i meget lav grad opfyldt</p> <ul style="list-style-type: none"> • Omfattende mangler i opfyldelsen, som vil kræve en radikal indsats for at afhjælpes • Indikatorer i temaet er opfyldt for få eller ingen af borgerne • Der er fare for borgernes sikkerhed og autonomi i en sådan grad, at det er nødvendigt omgående at gribe ind • Tilsynet har en eller flere anbefalinger. <p>Det samlede tilsynsresultat følges altid op af kontakt til forvaltningen.</p>

Om BDO

BDO er en privat leverandør af rådgivning til de danske kommuner.

BDO gennemfører i dag tilsyn på såvel ældreområdet som på det sociale område i en lang række kommuner over hele landet. På ældreområdet omfatter tilsynene plejehjem, hjemmepleje samt trænings- og rehabiliteringscentre. På det sociale område omfatter tilsynene både handicap- og psykiatriområdet, herunder aktivitets- og samværstilbud, beskæftigelsestilbud og alkoholbehandling.

BDO's rådgivningsafdeling løser ud over tilsynsopgaver en lang række forskelligartede rådgivningsopgaver inden for alle sektorer i den kommunale virksomhed. BDO's rådgivningsafdeling beskæftiger i dag godt 150 konsulenter med kompetencer, der dækker bredt både i forhold til de kommunale sektorområder og tværgående kompetencer, som fx økonomi, ledelse, evaluering m.m.